

Salariés de magasins de producteurs : échanger sur ses pratiques

Accompagner

Le 28 septembre 2020, 9 salariés de magasins membres du Réseau des magasins de producteurs de Provence-Alpes-Côte d'Azur se sont retrouvés pour une journée d'échanges de pratiques, organisée par leur réseau régional et Trame. **L'objectif était de gagner en compétences pour l'exercice de leur métier et de trouver des ressources pour répondre aux problématiques des magasins.**

Les magasins de producteurs sont des commerces d'alimentation très spécifiques : gouvernance collective, fonctionnement par mandat, présence à la vente d'agricultures et d'agriculteurs aux côtés des salariés, employeurs des salariés également fournisseurs du magasin, etc. Les employés de ces structures sont confrontés à des problématiques qui leur sont propres et peuvent parfois se sentir démunis pour y répondre. C'est pourquoi, en septembre 2020, le Réseau des magasins de producteurs de Provence-Alpes-Côte d'Azur et Trame ont organisé une journée d'échanges de pratiques dédiée à ce public.

17 magasins de PACA en réseau

Le Réseau des magasins de producteurs de Provence-Alpes-Côte d'Azur (RMPPACA) a vu le jour en 2016 (1). Il fédère plus d'une quinzaine de magasins de la région. Il est animé par l'association de développement agricole Trame qui l'accompagne depuis sa création.

Parmi différentes missions, ce réseau favorise la mutualisation d'expériences entre magasins de producteurs, afin de contribuer à l'amélioration continue de leur activité. Cette action bénéficie du soutien de la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur. Chaque année, le réseau organise notamment une journée régionale d'échanges entre les acteurs de ces structures (agricultures, agriculteurs, salariés, acteurs du développement agricole...). Cette rencontre permet de partager les actualités et préoccupations et de travailler sur des sujets techniques.

Une journée d'échanges entre salariés des magasins

En 2019, une salariée de magasin ayant participé à une de ces journées a fait part à Marion Vandenbulcke, animatrice pour Trame de ce réseau, de son intérêt pour ces échanges et de leur utilité pour son travail. Pour aller plus loin, elle a exprimé son

(1) cf. article « Les étapes clés de l'émergence d'un réseau de magasins de producteurs ». Travaux-et-Innovations n°238. Mai 2017. Téléchargeable gratuitement sur trame.org



Les salariés ont échangé

astuces et bonnes idées

pour la tenue d'un magasin





L'efficacité du logiciel de caisse

est un sujet de préoccupation partagé.

Trame

souhait de se retrouver plus spécifiquement entre salariés des boutiques du réseau afin de travailler ensemble sur les sujets liés à leur emploi et de nouer des liens d'entraide.

La suggestion d'une rencontre entre salariés a été proposée aux agricultrices et agriculteurs membres du conseil d'administration du RMPPACA, afin de sonder leur intérêt et de vérifier, qu'en tant que responsables de magasins, il leur paraissait faisable de libérer du temps à leurs salariés pour leur permettre de participer. L'idée a été accueillie favorablement par le conseil d'administration et l'organisation a été lancée.

9 salariés ont participé à la rencontre le 28 septembre 2020 à Aix-en-Provence. Malgré la contrainte de mettre en place un protocole sanitaire très strict lié au coronavirus, il a été choisi de maintenir la réunion sur une journée en présentiel afin de faciliter le dialogue entre ces personnes qui ne se connaissent pas pour la plupart.

La réunion, animée par Agnès Cathala et Marion Vandembulcke de Trame, s'est déroulée en 3 temps : interconnaissance, échanges de pratiques, partage d'astuces et bonnes idées.

Interconnaissance

La journée a démarré par une séquence d'interconnaissance. Pour cela, les animatrices ont distribué à chaque participant une feuille A3 à remplir comportant différentes rubriques classées en 3 parties :

- Le magasin dans lequel je travaille : localisation, date de 1^{ère} ouverture, surface de vente, nombre de producteurs impliqués, nombre de salariés...
 - Mes missions au sein du magasin : intitulé de la fonction, ancienneté au magasin, parcours professionnel, missions actuelles, ce que j'aime dans mon travail, ce que j'aime moins...
 - Quelques informations sur moi que je souhaite partager.
- Chacun s'est ensuite présenté aux autres à partir de ce support.

Echanges de pratiques

Les animatrices ont ensuite proposé aux participants de travailler sur des situations professionnelles qui leur posent problème (un problème technique à résoudre, une situation relationnelle difficile dans laquelle le salarié est impliqué, une difficulté organisationnelle le concernant...) grâce à la méthode de l'échange de pratiques. En amont de la journée,

Témoignage de Sandra Bosso salariée de Luberon Paysan à La Tour d'Aigues (Vaucluse)



« Jusqu'à il y a peu de temps, j'étais la seule employée du magasin dans lequel je travaille. En participant à cette rencontre, je souhaitais nouer des liens avec les autres salariés de magasins du réseau, voir comment on pourrait s'entraider. Lors de la réunion, nous avons constaté que nous venions d'horizons professionnels différents, ce qui est une force pour nos échanges

présents et futurs. Pour ma part, je fais déjà fonctionner ce réseau tant pour l'aide que je peux apporter que celle que je peux recevoir. Ces contacts me sont très précieux.

De plus, j'ai participé au webinaire sur les réseaux sociaux organisé à la suite de cette rencontre. On est souvent formé "sur le tas" sur ces outils et ce webinaire a permis d'améliorer ma pratique.

J'espère que ce type d'initiative, ainsi que la journée d'échanges seront renouvelés, afin de poursuivre et d'approfondir nos échanges entre salariés. »

une note d'information leur avait été envoyée, leur demandant de réfléchir à une situation (passée ou à venir) et de préparer ce qu'ils pourraient en dire aux autres : Quelle est la situation (contexte) ? Quel est le problème, qu'est-ce que j'ai essayé de faire ? Comment je m'y suis pris ? Quelle est la question que j'ai à poser aux autres salariés de magasins ?...

Lors de la rencontre, les situations proposées par les participants ont été listées et un vote a été organisé afin de travailler en priorité celles qui pouvaient être utiles au plus grand nombre.

Les situations ont ensuite été traitées une par une, en utilisant la même méthode exposée ci-après :

- la personne qui a proposé la situation la présente aux autres en s'appuyant sur les questions ci-dessus ; les autres participants ne doivent pas l'interrompre ;
- puis un temps est laissé aux questions d'éclaircissement ;
- les autres membres du groupe proposent ensuite leurs idées et leurs suggestions à celui qui a présenté sa situation ;
- enfin ce dernier fait un retour aux autres sur les propositions formulées.

Des problèmes très différents et concrets ont été abordés tels que la communication entre maraichers et salariés pour l'approvisionnement du rayon fruits et légumes, la réalisation de la communication externe du magasin (site Internet, page Facebook) ou encore l'organisation de la prise de commandes par des personnes différentes lors des périodes de rush (fêtes de fin d'année).



L'approvisionnement

du rayon fruits et légumes

a été un thème abordé

M. Vandembuëke

Un webinar pour optimiser l'utilisation des réseaux sociaux

Le développement de la notoriété des magasins a été plusieurs fois évoqué lors de la journée d'échanges entre salariés, avec des questions sur la création de sites internet et l'utilisation des réseaux sociaux.

Avec l'appui de Trame, le Réseau des magasins de producteurs de PACA a donc organisé pour ses adhérents, le 7 décembre 2020, un webinar de 2h30 intitulé « Comment se démarquer et communiquer sur les réseaux sociaux ? ». Cette action a vu le jour grâce au soutien de la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur pour la professionnalisation des magasins de producteurs.

Le webinar a été animé de façon dynamique et interactive par Linda Schell, experte en web marketing en particulier pour les PME/PMI et formatrice. Elle y a abordé :

- Comment se démarquer ?
- Comment communiquer sur ses atouts pour gagner en visibilité et en authenticité, quelles bonnes pratiques de contenu (post photos, post vidéos, stories) ?
- Comment trouver de nouveaux clients grâce aux publicités ?

Cinq salariés de magasins et une productrice y ont participé.

Foire aux astuces et bonnes idées

En amont de la réunion, les animatrices ont invité les participants à réfléchir à toutes les astuces et bonnes idées qu'ils pourraient partager avec les autres participants : un logiciel de caisse efficace, un fournisseur fiable, un événement qui a bien marché...

Lors de la rencontre, les participants ont noté ces bonnes idées sur des Post-It® qui ont ensuite été présentés, affichés et regroupés. De nombreuses informations sur les outils et les manières de faire ont été échangées entre les salariés : sur les logiciels de caisse, la communication externe du magasin, les supports de communication entre membres du magasin, l'organisation et la tenue du magasin, le nettoyage du magasin...

Dans leurs évaluations de la rencontre, les salariés ont constaté qu'ils faisaient souvent face aux mêmes problèmes, et que si tous n'ont pas été solutionnés, ils ont enrichi leurs connaissances et pris du recul sur leurs pratiques. A l'issue de la réunion, ils ont exprimé le souhait de reconduire cette rencontre en 2021 et ont échangé leurs coordonnées. ■

Agnès Cathala
Trame